

**IMPLEMENTASI UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP SATUAN PERANGKAT KERJA DAERAH KABUPATEN
BULUKUMBA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum

Jurusan Ilmu Hukum Pada Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh:

AMAL SYAHRUL RAHMAN

10500111011

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

2016

**IMPLEMENTASI UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP SATUAN PERANGKAT KERJA DAERAH
KABUPATEN BULUKUMBA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum

Jurusan Ilmu Hukum Pada Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh:

AMAL SYAHRUL RAHMAN

10500111011

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amal Syahrul Rahman

NIM : 10500111011

Tempat/Tgl. Lahir :Bulukumba/ 23 Februari 1993

Jur/Konsentrasi : IlmuHukum/ HukumTata Negara

Fakultas/Program : SyariahdanHukum/ Strata satu

Alamat : Jl. Tamangapa Raya Perumahan Purn. Angakatan Laut

Judul :Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah
Kabupaten Bulukumba

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 20 April 2016

Penyusun,

Amal Syahrul Rahman

Nim : 10500111023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara AMAL SYAHRUL RAHMAN NIM: 10500111011 Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul

"IMPLEMENTASI UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP SKPD DI BULUKUMBA".

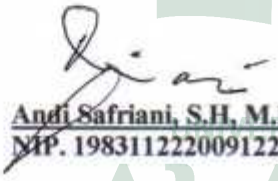
Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

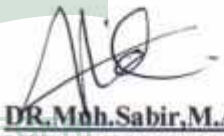
Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses selanjutnya.

Makassar, 2 Februari 2016

Pembimbing I

Pembimbing II


Andi Safriani, S.H, M.H.
NIP. 198311222009122002


DR. Moh. Sabir, M.Ag
NIP. 196802281997031009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul, “IMPLEMENTASI UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP SATUAN PERANGKAT KERJA DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA”, yang disusun oleh Amal Syahrul Rahman, NIM: 10500111011, Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasah yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 30 November 2016, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.

Gowa, 30 November 2016

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Dr. H. Abd. Halim Talli, M.Ag	(.....)
Munaqisy I	: Istiqamah, S.H., M.H	(.....)
Munaqisy II	: Dra. Nila Sastrawati, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Andi Safriani, S.H, M.H	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Muh. Sabir, M.Ag	(.....)

Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Syari’ah & Hukum,
UIN Alauddin Makassar



Prof. Dr. H. Darussalam Syamsuddin M.Ag

NIP.19621016 199003 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah swt atas limpahan kasih, sayang beserta segala transendenitas nikmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul: **Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba** dapat diselesaikan. Adapun skripsi ini ditulis dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Hukum pada jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Kompleksitas dalam proses penyelesaian skripsi ini tidaklah menjadi obstruksi, oleh karena hadirnya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala rasa hormat, disampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Muh. Djufri, BA dan Ibunda Suriati, S.pd atas romantisme keluarga, kompleksitas edukasi, serta dukungan moral dan finansial yang diberikan.
2. Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si, selaku Rektor UIN Alauddin Makassar.
3. Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, Istiqamah, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Rahman Syamsuddin, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum atas ketersediaan sarana dan prasarana akademis maupun administratif yang memudahkan terselesaikannya skripsi ini.

4. Dr. Andi Safriani, S.H., M.H. dan Dr. Muh. Sabir, M.Ag. atas arahan dan petunjuk yang diberikan sebagai pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pada Jurusan Ilmu Hukum UIN Alauddin Makassar atas teladan dan konduksi edukasi yang diberikan selama proses menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Hukum UIN Alauddin Makassar.
6. Rekan-rekan seperjuangan Angk. 011 Ilmu Hukum UIN Alauddin Makassar: Alief Akbar Rafsanjani, Azwar Hamid, Anis Hi Aksan, Surya Aji Akbar, Al-Bajak yang sampai saat ini masih terus semangat untuk menyelesaikan studi dan selamat kepada A.M Erwin, Shinta Keong, Bolank LAW yang berhasil menyelesaikan proses studinya, serta saudara-saudari Ilmu Hukum tanpa terkecuali. Oleh karena motivasi, empati, inspirasi dan kontribusi yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang sedikit banyak berkontribusi atas penyelesaian penelitian dan skripsi ini yang tidak mampu disebutkan satu-persatu.

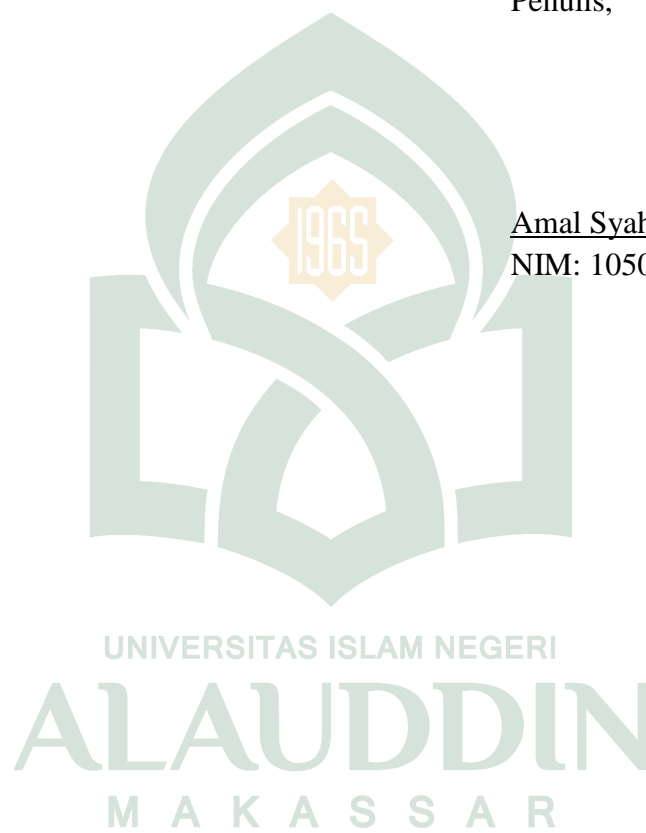
Besar harapan agar skripsi ini dapat berimplikasi positif dalam perkembangan hukum di Indonesia, baik dalam dimensi teoritis maupun praktis. Namunpun demikian, ungkapan *tak ada gading yang tak retak* tentunya tetap menjadi representasi citra dari skripsi ini yang tak mampu menyentuh kesempurnaan. Kurang dan lebihnya mohon dimaafkan.

Semoga Allah swt. selalu menaungi kita sekalian dengan rahmat-Nya dan semoga Allah swt. akan menilai dan menakar produk kerja keras ini sebagai amal ibadah yang berkelanjutan di sisi-Nya. Amin.

Bulukumba, 1 Januari 2017

Penulis,

Amal Syahrul Rahman
NIM: 10500111011



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Kajian Pustaka	10
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN TEORITIS	16
A. Pelayanan Publik	16
B. Standar Pelayanan Publik	20
C. Teori Efektivitas Hukum	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian	30

C. Sumber Data	30
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Instrumen Penelitian	32
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
B. Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap SKPD Kabupaten Bulukumba	40
C. Faktor-faktor Apa Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap SKPD Kabupaten Bulukumba	54
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Implikasi	76
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

ABSTRAK

Nama : Amal Syahrul Rahman

NIM : 10500111011

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syariah dan Hukum

**Judul : Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik Terhadap SKPD Kabupaten Bulukumba**

Pelayanan publik merupakan tindakan nyata yang memberikan pengaruh pada tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi pada saat yang bersamaan dan di tempat yang sama. Dalam hal ini, pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan yakni masyarakat (publik). Penelitian dengan judul Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap SKPD Kabupaten Bulukumba ini dikupas secara kualitatif dengan berusaha menguraikan secara deskriptif melalui wawancara dan observasi.

Melaui penelitian ini, penulis mencoba memandang sejauhmana Impelementasi UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap SKPD kabupaten Bulukumba. Selanjutnya terekstraklah rumusan masalah berupa bagaimana Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik di Bulukumba? dan Faktor-faktor Apa Yang Mempengaruhi Pelayanan publik di SKPD Bulukumba? Rumusan masalah pertama berorientasi pada pelaksanaan pelayanan yang profesional sesuai standar pelayanan dengan prinsip untuk mewirauahakan dan mengoptimalisasikan pelayanan publik menurut gagasan Osborne dan Gaebler. Sedangkan rumusan masalah kedua mengacu pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaa pelayanan Menurut pandangan Moenir.

Penelitian ini signifikan dilakukan, dikarenakan pelayanan publik merupakan unsur terpenting dalam tatakelola pemerintahan. Salah satu tugas pokok dari aparatur pemerintah adalah memberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien. Tanpa memandang status dan kelas sosial. Keluhan masyarakat dewasa ini terhadap pemerintah lebih terfokus pada pelayanan yang diberikan oleh aparatnya yang terkesan lamban dan mahal. Dengan pelayanan yang lamban dan mahal tersebut tidak hanya masyarakat yang dirugikan akan tetapi negara juga ikut dirugikan, kerugian ini berasal hilangnya pendapatan

negara yang berasal dari iuran perizinan ataupun retribusi dikarenakan enggannya masyarakat untuk mengurus izin yang memakan waktu lama dan mahal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan aturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan di kabupaten bulukumba belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan didalam menjalankan prinsip-prinsip pemerintahan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting serta tanggung jawab pemerintah kabupaten bulukumba terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara merupakan satuan birokrasi pemerintahan yang juga dikenal dengan istilah *civil services*. Diantara berbagai satuan kerja yang terdapat dalam lingkungan pemerintahan, terdapat pembagian tugas yang umumnya didasarkan pada prinsip fungsionalisasi. Disoroti dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat, fungsionalisasi berarti bahwa setiap instansi pemerintah berperan selaku penanggungjawab utama atas terselenggaranya fungsi tertentu, dan perlu bekerja secara terkoordinasi dengan instansi lain.

Dengan adanya fungsional tersebut, maka secara resmi dikeluarkan UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik, birokrat harus fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Seorang penulis bernama Obsome menyebutkannya dengan *costumer driven goverment*. Artinya, pemerintah dituntut untuk lebih fokus pada fungsi pengaturan dan pembedayaan masyarakat, juga

menerapkan sistem kompetisi dalam pelayanan publik, mengutamakan desentralisasi pelayanan dan menerapkan dalam sistem pasar dalam memberikan pelayanan.¹

Penegasan Al-Qur`an tentang kewajiban kaum Muslimin untuk mentaati *ûlî al-amr* atau pejabat pemerintah sebanding lurus dengan penegasan Al-Qur`an tentang kewajiban pejabat pemerintah untuk menunaikan amanat yang dibebankan kepada pundak mereka. Kaum Muslimin tidak wajib mentaati *ûlî al-amr* yang tidak mentaati Allah dan tidak menunaikan amanat yang dibebankan kepadanya untuk melayani rakyat. Pejabat publik yang tidak amanah kehilangan legitimasi moral, kehormatan dan martabatnya sebagai *ûlî al-amr*. Sebab *ûlî al-amr* diangkat untuk melayani masyarakat luas pada bidang yang menjadi kompetensinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik.

... Allah berfirman dalam Qs An-Nisa/4 : 58-59

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahnya:

Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi peringatan kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka

¹M. Makhfudz, *Hukum Administasi Negara*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 62-63

kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur`an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.²

Menurut Quraish Shihab, Pada ayat 58 ditekankan kewajiban menunaikan amanah, antara lain dalam bentuk menegakkan keadilan, maka berdampingan dengan itu, dalam ayat 59 ditetapkan kewajiban atas masyarakat untuk taat kepada *ulilamri*, walaupun – sekali lagi – harus digarisbawahi penegasan rasul saw bahwa: (الْخَالِقَ غَصِيَّةً فَيَلْمُوهُ قِطَاعَةً لَا) *la tha'ata li makhliqin fi ma'shiyati al-khaliq/ tidak dibenarkan taat kepada seorang makhluk dalam kemaksiatan kepada khaliq*. Tetapi, bila ketaatan kepada *ulil amri* tidak mengandung atau mengakibatkan kedurhakaan, maka mereka wajib ditaati. Taat dalam bahasa al-Qur'an berarti *tunduk, menerima secara tulus dan atau menemani*. Ini berarti ketaatan dimaksud bukan sekadar *melaksanakan apa yang diperintahkan*, tetapi juga ikut berpartisipasi dalam upaya yang dilakukan oleh penguasa untuk mendukung usaha-usaha pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks inilah Nabi saw. bersabda: (الدِّينُ نَصِيحَةٌ) *ad-dinu an-nashihah/agama adalah nasihat*. Ketika para sahabat bertanya: “Untuk siapa?” Nabi saw. antara lain menjawab, “Untuk para pemimpin kaum muslimin, dan khalayak ramai mereka” (HR. Muslim melalui Abu Ruqayyah Tamim Ibn Aus ad-Dari). *Nasihat* dimaksud adalah dukungan positif termasuk kontrol sosial demi suksesnya tugas-tugas yang mereka emban.³

²Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Tafsiriyah* (Cet. IV; Yogyakarta: Ma'had Nabawi, 2013), h.103.

³M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 485.

Menurut Hamka, taat kepada *Ulil-Amri-Minkum*, orang-orang yang menguasai pekerjaan, tegasnya orang-orang berkuasa di antara kamu, atas daripada kamu. *Minkum* mempunyai dua arti. Pertama *diantara kamu*, kedua *daripada kamu*. Maksudnya, yaitu mereka yang berkuasa itu adalah daripada kamu juga, naik atau terpilih atau kamu akui kekuasaannya, sebagai satu kenyataan.⁴ Kemudian berkatalah sambungan ayat: “*Maka jika bertikaian kamu dalam suatu hal, hendaklah kamu kembalikan dianya kepada Allah dan Rasul.*” Syukur kalau hasil musyawarat adalah kebulatan bersama yang memberi maslahat bagi bersama, sehingga mudah dijalankan. Tetapi sewaktu-waktu tentu timbul perselisihan pendapat di antara *Ulil-Amri* itu, atau *Ahlul-Halli wal ‘Aqdi* itu. Maka kalau terjadi selisih di antara yang bermusyawarat atau diajak bermusyawarat, perbandingkanlah perselisihan itu kepada ketentuan Allah dan Rasul. Ketentuan Allah dan Rasul baik yang berupa Nash dari Al-Quran dan Hadis, ataupun kepada Roh-Syariat, dengan menilik pendapat ahli-ahli Islam yang terdahulu atau dengan memakai qiyas perbandingan. Niscaya sudah terang bahwa suatu musyawarat urusan kenegaraan tidaklah bermaksud yang buruk, yang hendak menganiaya kepada orang banyak, sedang maksud Allah dan Rasul memang itu.

Asal seluruh yang musyawarat ingat bahwa taat kepada Allah dan Rasul adalah pokok pertama, karena mereka adalah orang-orang yang beriman, pertikaian fikiran akan dapat diselesaikan apabila telah dikembalikan kepada Allah dan Rasul. Dan kalau masih ada selisih karena hawa nafsu saja, Penguasa

⁴Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juz V*(Jakarta: Pustaka Panjimas, 2005), hal.127-128

Tertinggi atau Imam Al-a'zham dapat mengambil tanggungjawab untuk memutuskan mana yang dia sukai yang menurut Ijtihadnya itulah yang lebih dekat kepada kehendak Allah dan Rasul. Sebab itu maka di ujung ayat dijelaskan: “*Jika memang kamu percaya kepada Allah dan Hari Akhirat.*” Kalau tidak percaya kepada Allah dan Hari Akhirat, tentulah siapa yang kuat itulah yang di atas, dan siapa yang lemah, itulah yang tertindas, sehingga bukan kebenaran jadi tujuan, tetapi hanya semata-mata kekuatan. “*Itulah yang sebaik-baik dan seelok-elok pengertian.*”⁵

Sedangkan menurut Ahmad Mushthafa Al-Maraghi, Adapun perkara ibadah dan hal-hal yang termasuk dalam keyakinan keagamaan, *Ahlu 'l-Halli wa 'l-'Aqdi* tidak mempunyai urusan dengannya, melainkan hanya diambil dari Allah dan Rasul-Nya saja. Tidak ada seorang pun yang berhak berpendapat tentang itu, kecuali hanya dengan memahaminya saja. Apabila *Ahlu 'l-Halli wa 'l-'Aqdi* tidak dari kaum Mukminin telah ber-ijma' (sepakat) atas suatu urusan di antara kemaslahatan-kemaslahatan umat yang tidak ada nash-nya dari Allah, kemudian di dalam hal itu mereka bebas memilih dalam arti tidak dipaksa oleh kekuatan ataupun wibawa seseorang, maka menaatinya adalah wajib. Hal ini pernah dilakukan oleh Umar ketika bermusyawarah dengan *ahlu 'r-ra'yi* dari para sahabat tentang kantor yang didirikannya dan tentang hal lain dari kemaslahatan-kemaslahatan yang diadakannya dengan pendapat *ulil amri* di antara para sahabat. Meskipun perkara tersebut belum pernah ada pada zaman Nabi saw, namun tidak ada seorang pun di antara para ulama mereka yang menentangnya.

⁵Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juz V* (Jakarta: Pustaka Panjimas, 2005), hal.133-134

Kembalikanlah perkara yang diperselisihkan itu kepada Allah dan Rasul-Nya dengan memeriksanya di dalam Al-Kitab dan Sunnah, jika kalian benar-benar beriman kepada Allah dan hari akhir. Sebab, orang Mukmin itu tidak akan mengutamakan sesuatu pun atas hukum Allah, sebagaimana dia lebih memperhatikan hari akhir daripada memperhatikan bagian-bagian duniawi.

Pengembalian sesuatu kepada Allah dan Rasul-Nya itu lebih baik bagi kalian, karena hal itu merupakan asas yang paling kokoh di dalam pemerintahan kalian. Sesungguhnya, Allah lebih mengetahui daripada kalian tentang apa yang baik bagi kalian. Oleh karena itu, Allah mensyariatkan bagi kalian di dalam Kitab-Nya dan melalui lisan Rasul-Nya hanya sesuatu yang mengandung kemaslahatan dan manfaat bagi kalian, serta sesuatu yang akibatnya sangat baik karena ia memisahkan tali pertentangan dan menutup pintu fitnah.⁶

Buruknya pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba sering menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Buruk karena tidak ada standar minimum, mahal karena harus membayar lebih, boros karena tarifnya mahal, lama karena betele-tele. Begitu lama bagi masyarakat miskin dan ini yang menyuburkan korupsi, calo-calo di bulukumba.

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada, disinilah proses KKN di mulai. Pelayanan menjadi komoditas yang

⁶Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi Juz 5* (Semarang: CV. Toha Putra, 1986), h.119-121.

diperjualbelikan oleh aparaturnya untuk memperkaya dirinya, terjadi tawar-menawar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya sudah menjadi tugas dan tanggungjawabnya.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.⁷ Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belum memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.⁸

Setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih

⁷Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*(Jakarta: Bumi Aksara,2008), h. V.

⁸Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*(Yogyakarta:Pembaharuan,2005), h. 1-2.

bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara sesungguhnya berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya Pemda Bulukumba selama ini. Maka penulis berinisiatif mendiskripsikan dan meneliti untuk menemukan pemecahan masalah dengan menganalisis kedalam sebuah skripsi yang berjudul : **Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Bulukumba**

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian

Dalam penelitian ini menjadi fokus permasalahan yakni sejauhmana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Bulukumba. Dimana pengertian dari implementasi itu sendiri ialah pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan Undang-Undang ialah ketentuan dan peraturan negara yang dibuat oleh pemerintah dalam hal ini (Menteri, Badan Eksekutif dan Sebagainya), disahkan oleh parlemen dalam hal ini (Dewan Perwakilan Rakyat, Badan Legislatif dan Sebagainya), kemudian ditandatangani oleh kepala negara dalam hal ini (Presiden, Kepala pemerintahan, atau Raja) dan mempunyai ketentuan yang mengikat. Dan di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dijelaskan

bahwa Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu adapun pasal yang terkait dengan fokus penelitian dan deskripsi fokus ialah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yakni tentang Standar Pelayanan Publik Pasal 20 ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dan Tentang Penilaian Kinerja Pasal 38 Ayat (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Dari kedua pasal tersebut penulis ingin melakukan suatu penelitian di Kabupaten Bulukumba dikarenakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih belum berjalan dengan baik serta Bagaimana kinerja penyelenggara dalam hal ini (SKPD) bulukumba.

Jadi dari pemaparan diatas penulis ingin melakukan sebuah penelitian di insatansi Pemerintah Daerah dalam hal ini (Kantor PEMDA) Kabupaten Bulukumba.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik dalam Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh SKPD Kabupaten Bulukumba ?

D. Kajian Pustaka

Secara umum, kajian pustaka merupakan bagian di mana calon peneliti harus harus mendemonstrasikan bacaannya yang ekstensif terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok masalah yang akan dia teliti. Ini dimaksudkan agar mampu mengidentifikasi kemungkinan signifikansi dan kontribusi akademik dari penelitiannya pada konteks waktu dan tempat tertentu.

1. Pengertian Implementasi (Pelaksanaan)

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁹

Jadi bahwasanya implementasi adalah suatu hal kegiatan pelaksanaan, penerapan yang telah disepakati bersama terlebih dahulu untuk suatu pencapaian tujuan yang diharapkan.

2. Pengertian Kebijakan

⁹Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002.hal.70.

Kebijakan merupakan terjemahan dari kata *policy* yang berasal dari bahasa Inggris. Kata *policy* diartikan sebagai sebuah rencana kegiatan atau pernyataan mengenai tujuan-tujuan, yang diajukan atau diadopsi oleh suatu pemerintahan, partai politik, dan lain-lain. Kebijakan juga diartikan sebagai pernyataan-pernyataan mengenai kontrak penjaminan atau pernyataan tertulis.¹⁰

Pengertian ini mengandung arti bahwa yang disebut kebijakan adalah mengenai suatu rencana, pernyataan tujuan, kontrak penjaminan dan pernyataan tertulis baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, partai politik, dan lain-lain. Dengan demikian siapapun dapat terkait dalam suatu kebijakan. Pengertian kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.¹¹

Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa kebijakan dapat berasal dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang berisi serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu. Kebijakan ini diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku dalam rangka memecahkan suatu masalah tertentu.

James Anderson menyatakan adanya keharusan untuk membedakan antara apa yang ingin dilaksanakan pemerintah dengan apa yang sebenarnya mereka

¹⁰AS Hornby, *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (Oxford: Oxford University Press, 1995), cet. ke-5, h. 893.

¹¹Budi Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* (Yogyakarta: Media Presindo, 2007), h. 19-21.

lakukan di lapangan. Hal ini menjadi penting karena kebijakan bukan hanya sebuah keputusan sederhana untuk memutuskan sesuatu dalam suatu momen tertentu, namun kebijakan harus dilihat sebagai sebuah proses. Untuk itulah pengertian kebijakan sebagai suatu arah tindakan dapat dipahami secara lebih baik bila konsep ini dirinci menjadi beberapa kategori. Kategori-kategori itu antara lain adalah tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy demands*), keputusan-keputusan kebijakan (*policy decisions*), pernyataan-pernyataan kebijakan (*policy statements*), hasil-hasil kebijakan (*policy outputs*), dan dampak-dampak kebijakan (*policy outcomes*).¹²

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang menjadi keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang bertujuan untuk memecahkan masalah demi kepentingan masyarakat.

3. Pengertian Transparansi

Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.¹³

Transparansi artinya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melali penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Dalam hal

¹²James E. Anderson, *Public Policy Making: An Introduction* (Boston: Houghton Mifflin Company: 1994), cet. ke-II, h. 6-8.

¹³Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006),h.6.

ini transparansi atau keterbukaan perkembangannya sesungguhnya cukup menggembirakan.

Pemerintah sangat menyadari akan tuntutan terhadap keterbukaan, apalagi undang-undang yang mengatur tentang “keterbukaan informasi publik”, maka pemerintah harus menyediakan baik *software* maupun *hardware* untuk memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat dari berbagai sektor. Bahkan jika pemerintah lalai atau tidak bisa menyediakan informasi tertentu yang dibutuhkan masyarakat, maka masyarakat bisa mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan perundangan yang berlaku.¹⁴

Dalam hal ini transparansi mampu memberikan segala bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan mudah dipahami, dimengerti, nyata dan jelas.

4. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁵

Akuntabilitas, artinya meningkatkan akuntabilitas publik para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas. Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap rakyatnya yakni apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi janji terhadap mandat yang diberikan oleh

¹⁴Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik* (Edisi,II; Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h.94.

¹⁵Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi*(Jakarta: Bumi Aksara, 2006),h.6.

rakyat melalui konstitusi negara. Dengan demikian akuntabilitas *public* bagi para pejabat publik yang berperan sebagai pelaksana kebijakan menyampaikan ‘akuntabilitas’ tidak semata mata bersifat serimonial misalnya dalam konteks pidato pertanggungjawaban atau melalui dokumen “Lakip”, melainkan harus disertai pertanggungjawaban moral misalnya “mengundurkan diri dari jabatan jika pertanggungjawaban ditolak atau tidak sukses melaksanakan kebijakan. Boleh jadi minimal pejabat publik tersebut tidak dipilih lagi dalam periode pemilihan berikutnya.¹⁶

Jadi akuntabilitas adalah suatu bentuk kewajiban bagi para pemimpin pemangku jabatan, dimana dalam hal ini ia mampu menanggung segala permasalahan yang terjadi dalam suatu pemerintahan dan mampu pula mempertanggung jawabkannya.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik dalam SKPD Kabupaten Bulukumba.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh SKPD Kabupaten Bulukumba.

Sedangkan Kegunaan Penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

¹⁶Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik* (Edisi,II; Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h.94.

- a) Menjadi salah satu panduan dalam memaksimalkan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Menajadi salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan Teori Implementasi/ Pelaksanaan, Teori Kebijakan, Teori Transparansi, Teori Akuntabilitas;
- c) Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikir untuk dijadikan penelitian yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana proses pelayanan yang seharusnya diperoleh dan mengajak untuk berfikir kritis terhadap ketimpangan yang ada dilingkungan sekitar.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemerintah dalam hal ini untuk dapat bersikap lebih aktif dalam hal mengawasi proses pelaksanaan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Bulukumba, serta menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kebijakan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Penggunaan istilah pelayanan publik (*Public Service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan

¹Republik Indonesia, *Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014), h.42.

tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*Public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.²

Menurut Kotler dalam Sampara, pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³ Selanjutnya Sampara berpendapat, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.⁵ Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

² J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 1095.

³ STIA LAN, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h.8.

⁴ STIA LAN, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h.6.

⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab II, pasal 2.

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lainsebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuahjalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayananantransportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasipemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakanpelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam halhubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agarmendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatanmutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakitinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akansemakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung,yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakanuntuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelangganlangsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi jugaoleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Ruang Lingkup

Secara umum, Pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Selanjutnya Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Akhirnya, Pelayanan Adminstratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya, misalnya, KTP, Akte Kelahiran, Akte kematian, Akte Pernikahan, BPKP, SIM, STNK, IMB, PASPOR, Dan lain-lain.⁶

Pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif, tidak saja dilakukan oleh pemerintah, juga dilakukan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau daerah yang dipisahkan.

⁶Republik Indonesia, *Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik, yaitu :

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga tidak adanya kepuasan masyarakat.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
4. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities*, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

B. Standar Pelayanan Publik

1. Prinsip-Prinsip Dasar

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat pada era pemerintahan Presiden Bill Clinton, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order* 12863, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk

menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service standard*). Isi *executive order* intinya adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, mengukur hasil yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 20 telah ditetapkan Standar Pelayanan yaitu:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.⁷

Sedangkan pada pasal 21 telah ditetapkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

⁷Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 20.

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.⁸

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung

⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 21.

kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.⁹ Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.¹⁰

⁹ Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2003).

¹⁰ Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2003).

حدثنا حفص بن عمر عن شعبة عن ابي عون عن الحارث بن عمر بن اخي المغيرة بن شعبة : **بْنِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ** {عن أناس من أهل حمص من أصحابها معاذ (بن جبل) لما أراد أن يبعث معاذًا إلى اليمن قال: كيف تقضي إذا عرّض لك قضاء؟ قال: أقضي بكتاب الله. قال: فإني لم تجد في كتاب الله؟ قال: فاستسنة رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ. قال: فإني لم تجد في سنة رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ولا في كتاب الله؟ قال: اجتهد رأيي ولا ألو. فضرب رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ صدره، فقال: الحمد لله الذي وفق رسول الله لما يرضي رسول الله} ¹¹ (رواه أبو داود)

Artinya :

When the Apostle of Allah (peace be upon him) intended to send Mu'adh ibn Jabal to the Yemen, he asked: How will you judge when the occasion of deciding a case arises? He replied: I shall judge in accordance with Allah's Book. He asked: (What will you do) if you do not find any guidance in Allah's Book? He replied: (I shall act) in accordance with the Sunnah of the Apostle of Allah (peace be upon him). He asked: (What will you do) if you do not find any guidance in the Sunnah of the Apostle of Allah (peace be upon him) and in Allah's Book? He replied: I shall do my best to form an opinion and I shall spare no effort. The Apostle of Allah (peace be upon him) then patted him on the breast and said: Praise be to Allah Who has helped the messenger of the Apostle of Allah to find something which pleases the Apostle of Allah.

Telah berkata Haribas bin Akhi al- Mughairah bin Syuaibah dari Hafish bin Umar bin Abi Aun dari Anas dari sahabatnya, Mu'adz. Bahwasanya Rasulullah SAW ketika mengutus Mu'adz ke Yaman bersabda: Bagaimana engkau akan menghukum apabila datang kepadamu satu perkara? Ia (Mu'adz) menjawab: Saya akan menghukum dengan Kitabullah. Sabda beliau: Bagaimana bila tidak terdapat di Kitabullah? Ia menjawab: Saya akan menghukum dengan Sunnah Rasulullah. Beliau bersabda: Bagaimana jika tidak terdapat dalam Sunnah Rasulullah?. Ia menjawab: Saya berijtihad dengan pikiran saya dan tidak akan mundur. Maka Rasulullah saw. menepuk dada Mu'adz dan bersabda: Segala puji bagi Allah yang telah menolong pembawa pesan Rasulullah.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu

¹¹Al-Kh fizu Ab D wud Sulaim n Ibnu al-Asy'as al-Zajast ni al-Azd , *Sunan Ab D wud* (Suriyah: D rul Had s, 1973). h. 18-19.

meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk,¹² seperti :

1. Kinerja (Performance)
2. Keandalan (Realibility)

¹²Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006),h.6.

3. Mudah dalam penggunaan (Easy of Use)
4. Estetika (Esthetics).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik ang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspez dalam Sampara Lukman¹³ mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

C. Teori Efektivitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, Hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berfikir yang dipergunakan adalah deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur. Metode berpikir yang digunakan adalah induktif-empiris, sehingga hukum itu dilihatnya sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu.

Efektivitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak.) Efektivitas hukum artinya efektivitas hukum akan disoroti dari tujuan yang ingin dicapai, yakni efektivitas hukum. Salah satu upaya yang biasanya

¹³STIA LAN, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000) h. 9-11.

dilakukan agar supaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-sanksinya. Sanksi-sanksi tersebut bisa berupa sanksi negatif atau sanksi positif, yang maksudnya adalah menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan tindakan yang terpuji.

Diperlukan kondisi-kondisi tertentu yang harus dipenuhi agar hukum mempunyai pengaruh terhadap sikap tindak atau perilaku manusia. Kondisi-kondisi yang harus ada adalah antara lain bahwa hukum harus dapat dikomunikasikan. Komunikasi hukum lebih banyak tertuju pada sikap, oleh karena sikap merupakan suatu kesiapan mental sehingga seseorang mempunyai kecenderungan untuk memberikan pandangan yang baik atau buruk, yang kemudian terwujud di dalam perilaku nyata.

Apabila yang dikomunikasikan tidak bisa menjangkau masalah-masalah yang secara langsung dihadapi oleh sasaran komunikasi hukum maka akan dijumpai kesulitan-kesulitan. Hasilnya yaitu hukum tidak punya pengaruh sama sekali atau bahkan mempunyai pengaruh yang negatif. Hal itu disebabkan oleh karena kebutuhan mereka tidak dapat dipenuhi dan dipahami, sehingga mengakibatkan terjadinya frustrasi, tekanan, atau bahkan konflik.

Faktor yang mempengaruhi efektifitas hukum menurut Soerjono Soekanto antara lain:

- 1) Faktor hukumnya sendiri

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret

berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, Masih banyak aturan-aturan yang hidup dalam masyarakat yang mampu mengatur kehidupan masyarakat. Jika hukum tujuannya hanya sekedar keadilan, maka kesulitannya karena keadilan itu bersifat subjektif, sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subjektif dari masing-masing orang. Menurut Achmad Ali apa yang adil bagi si Baco belum tentu di rasakan adil bagi si Sangkala.

Mengenai faktor hukum dalam hal ini dapat diambil contoh pada pasal 363 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang perumusan tindak pidananya hanya mencantumkan maksimumnya saja, yaitu 7 tahun penjara sehingga hakim untuk menentukan berat ringannya hukuman dimana ia dapat bergerak dalam batas-batas maksimal hukuman.

Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan hakim dalam menjatuhkan pidana terhadap pelaku kejahatan itu terlalu ringan, atau terlalu mencolok perbedaan antara tuntutan dengan ppidanaan yang dijatuhkan. Hal ini merupakan suatu penghambat dalam penegakan hukum tersebut.

2) Faktor penegak hukum

Faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum atau law enforcement. Bagian-bagian itu law enforcement adalah aparaturnegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaat

hukum secara proporsional. Aparatur penegak hukum menyangkup pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat (orangnya) penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit dimulai dari kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasehat hukum dan petugas sipir lembaga pemasyarakatan. Setiap aparat dan aparatur diberikan kewenangan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, yang meliputi kegiatan penerimaan laporan, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, pembuktian, penjatuhan vonis dan pemberian sanksi, serta upaya pembinaan kembali terpidana.¹⁴



¹⁴Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum Dan Penerapan Sanksi* (Bandung: CV. Ramadja Karya, 1988), h.127.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*). Yang dilaksanakan dengan mengumpulkan sejumlah data meliputi bahan pustaka yang bersumber dari buku-buku, serta inventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Bulukumba.

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, maka lokasi penelitian dilaksanakan di kantor pemerintahan Kabupaten Bulukumba.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan penelitian hukum normatif empiris. Langkah pertama yang dilakukan penelitian hukum normative yang didasarkan pada bahan hukum sekunder yaitu inventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pemakai instrument Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. Selain itu mempergunakan bahan-bahan tulisan yang berkaitan dengan persoalan ini. Penelitian bertujuan menemukan fakta-fakta hukum yang jelas dan akurat dalam meletakkan persoalan ini dalam perspektif hukum.

C. Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bukti yang ditemukan dari hasil penelitian yang dapat dijadikan dasar kajian atau pendapat. Dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Nah, dari data

tersbut kemudian diolah sehingga dapat diuraikan dengan jelas dan tepat, sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, hal ini dinamakan deskripsi.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Sumber data utama ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, baik informan maupun responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh langsung dari obyeknya, tetapi melalui sumber lain. Dalam hal ini data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi berisi informasi-informasi penting, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.

3. Data Tersier

Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jurnal, majalah, ensiklopedia dan lain-lain.

D. Metode Pengumpulan Data

Sehubungan dengan pendekatan penelitian diatas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian yaitu Kantor – kantor Pemerintahan Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti:

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan, peninjauan sebelum diadakan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Bulukumba.
- b. Wawancara, yaitu melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu birokrat dan masyarakat pada umumnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Penyelenggara atau Pelaksana Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Kabupaten Bulukumba.
- c. Dokumentasi, yaitu berupa pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi bukti dan keterangan (gambar, kutipan, dan bahan referensi lain) sebagai data yang mendukung penelitian.

E. Instrument Penelitian

Bagian ini peneliti menjelaskan tentang alat pengumpulan data yang disesuaikan dengan jenis penelitian, yakni: observasi, kuesioner wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian inilah yang akan menggali data dari sumber – sumber informasi.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penulisan ini, data yang diperoleh kemudian dikumpulkan baik secara primer maupun sekunder, dan dianalisis secara kualitatif. Selanjutnya diajukan secara deskriptif yaitu dengan menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan dengan penyelesaiannya yang berkaitan dengan penulisan ini.

BAB IV

IMPLEMENTASI UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG

PELAYANAN PUBLIK SKPD DI BULUKUMBA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografi

Kabupaten Bulukumba terletak di bagian selatan Jasirah Sulawesi dan berjarak kurang lebih 153 kilometer dari ibukota Propinsi Sulawesi Selatan terletak antara 05020 – 05040 lintang selatan dan 119058 – 120028 bujur timur. Berbatasan dengan Kabupaten Sinjai di sebelah utara, sebelah timur dengan Teluk Bone, sebelah selatan dengan Laut Flores, dan sebelah barat dengan Kabupaten Bantaeng.

Luas wilayah Kabupaten Bulukumba sekitar 1.154,7 km² atau sekitar 2,5 persen dari luas wilayah Sulawesi Selatan yang meliputi 10 (sepuluh) kecamatan dan terbagi ke dalam 27 kelurahan dan 109 desa. Ditinjau dari segi luas kecamatan Gantarang dan Bulukumpa merupakan dua wilayah kecamatan terluas masing-masing seluas 173,51 km² dan 171,33 km² sekitar 30 persen dari luas kabupaten. Kemudian disusul kecamatan lainnya dan terkecil adalah kecamatan Ujung Bulu yang merupakan pusat kota Kabupaten dengan luas 14,4 km² atau hanya sekitar 1 persen.¹

¹Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba, *Kabupaten Bulukumba dalam Angka 2013* (Bulukumba: BAPPEDA, 2013), h. 3.

No	Nama Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase Terhadap Luas Kabupaten (%)
1	Gantarang	173,51	15,03
2	Ujung Bulu	14,44	1,25
3	Ujung Loe	144,31	12,50
4	Bontobahari	108,60	9,41
5	Bontotiro	78,34	6,78
6	Herlang	68,79	5,96
7	Kajang	129,06	11,18
8	Bulukumpa	171,33	14,84
9	Rilau Ale	117,53	10,18
10	Kindang	148,76	12,88
Bulukumba		1.154,67	100,00

Tabel 1. Luas Wilayah Kabupaten Bulukumba Menurut Kecamatan²

2. Sejarah Bulukumba

Mitologi penamaan “Bulukumba”, konon bersumber dari dua kata dalam bahasa Bugis yaitu “*Bulu’ku*” dan “*Mupa*” yang dalam bahasa Indonesia berarti “*masih gunung milik saya atau tetap gunung milik saya*”.

Mitos ini pertama kali muncul pada abad ke-17 Masehi ketika terjadi perang saudara antara dua kerajaan besar di Sulawesi yaitu Kerajaan Gowa dan Kerajaan Bone. Di pesisir pantai yang bernama “*Tanahkongkong*“, disitulah utusan Raja Gowa dan Raja Bone bertemu, mereka berunding secara damai dan

²Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba, *Kabupaten Bulukumba dalam Angka 2013* (Bulukumba: BAPPEDA, 2013), h. 6.

menetapkan batas wilayah pengaruh kerajaan masing-masing. “*Bangkeng Buki*”, yang merupakan barisan lereng bukit dari Gunung Lompo Battang diklaim oleh pihak kerajaan Gowa sebagai batas wilayah kekuasaannya mulai dari Kindang sampai ke wilayah bagian Timur. Namun pihak kerajaan Bone berkeras mempertahankan Bangkeng Buki sebagai wilayah kekuasaannya mulai dari Barat sampai ke Selatan. Berawal dari peristiwa tersebut kemudian tercetuslah kalimat dalam bahasa Bugis “*Bulukumupa*”, yang kemudian pada tingkatan dialek tertentu mengalami perubahan proses bunyi menjadi “*Bulukumba*”. Konon sejak itulah nama Bulukumba mulai ada, dan hingga saat ini resmi menjadi sebuah kabupaten.

Paradigma kesejarahan, kebudayaan dan keagamaan memberikan nuansa moralitas dalam sistem pemerintahan yang pada tatanan tertentu menjadi etika bagi struktur kehidupan masyarakat melalui satu prinsip “*Mali’siparappe, Tallang sipahua*”. Ungkapan yang mencerminkan perpaduan dari dua dialek bahasa Bugis-Makassar. Hal tersebut merupakan gambaran sikap batin masyarakat Bulukumba untuk mengemban amanat persatuan didalam mewujudkan keselamatan bersama demi terciptanya tujuan pembangunan lahir dan batin, material dan spritual, dunia dan akhirat.

Nuansa moralitas ini pula yang mendasari lahirnya slogan pembangunan “*Bulukumba Berlayar*” yang mulai disosialisasikan pada bulan September 1994 dan disepakati penggunaannya pada tahun 1996. Konsepsi “*Berlayar*” sebagai moral pembangunan lahir batin mengandung filosofi yang cukup dalam serta memiliki kaitan kesejarahan, kebudayaan dan keagamaan

dengan masyarakat Bulukumba. “*Berlayar*”, merupakan sebuah akronim dari kalimat kausalitas yang berbunyi “*Bersih Lingkungan Alam Yang Ramah*”.

Filosofi yang terkandung dalam slogan di atas :

a. Sejarah (Historis)

Bulukumba lahir dari suatu proses perjuangan panjang yang mengorbankan harta, darah, dan nyawa. Perlawanan rakyat Bulukumba terhadap Kolonial Belanda dan Jepang menjelang Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945 diawali dengan terbentuknya “Barisan Merah Putih” dan “Laskar Brigade Pemberontakan Bulukumba Angkatan Rakyat”. Organisasi yang terkenal dalam sejarah perjuangan ini, melahirkan pejuang yang berani mati menerjang gelombang dan badai untuk merebut cita-cita kemerdekaan sebagai wujud tuntutan hak asasi manusia dalam hidup berbangsa dan bernegara.

b. Kebudayaan (Kultural)

Dari sisi budaya Bulukumba telah tampil menjadi sebuah “legenda modern”, dalam kancah percaturan kebudayaan Nasional. Bahkan melalui industri budaya dalam bentuk perahu baik itu perahu jenis pinisi, padewakkang, lambo, pajala, maupun jenis lepa-lepa yang telah berhasil mencuatkan nama Bulukumba di dunia internasional. Kata layar memiliki pemahaman terhadap adanya subyek yang bernama perahu sebagai suatu refleksi kreativitas masyarakat Bulukumba.

c. Keagamaan (Religius)

Masyarakat Bulukumba telah bersentuhan dengan ajaran agama Islam sejak awal abad ke-17 Masehi, yang diperkirakan tahun 1605 M. Ajaran Agama

Islam ini dibawa oleh 3 (tiga) ulama besar (Waliyullah) dari Pulau Sumatera yang masing-masing bergelar Dato Tiro (Bulukumba), Dato Ribandang (Makassar) dan Dato Patimang (Luwu). Ajaran Agama Islam yang berintikan tasawwuf ini menumbuhkan kesadaran religius bagi penganutnya dan menggerakkan sikap keyakinan mereka untuk berlaku zuhud, suci lahir batin selamat dunia dan akhirat dalam kerangka tauhid “Appasewang” (mengEsakan Allah Subhanahu Wata’ala).³

3. PEMERINTAHAN

Peresmian Bulukumba menjadi sebuah nama kabupaten dimulai dari terbitnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 tentang bentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 5 Tahun 1978 tentang Lambang Daerah. Akhirnya setelah dilakukan seminar sehari pada tanggal 28 Maret 1994 dengan narasumber Prof. Dr. H. Ahmad Mattulada (ahli sejarah dan budaya), maka ditetapkanlah hari jadi Kabupaten Bulukumba, yaitu tanggal 4 Februari 1960 melalui Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 1994 tentang Hari Jadi Kabupaten Bulukumba.

Secara yuridis formal Kabupaten Bulukumba resmi menjadi daerah tingkat II setelah ditetapkan Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba oleh DPRD Kabupaten Bulukumba pada tanggal 4 Februari 1960 dan selanjutnya dilakukan pelantikan Bupati Pertama yaitu Andi Patarai pada tanggal 12 Februari 1960.

³BAPPEDA, *Profil Daerah Kabupaten Bulukumba*, (Bulukumba: BAPPEDA, 2014), h.2.

Pemerintah Kabupaten Bulukumbamembawahi 10 (sepuluh) kecamatan definitif dan terbagi ke dalam 28 kelurahan dan 108 desa.⁴

No	Kecamatan	Kelurahan	Desa	Jumlah
1	Gantarang	3	18	21
2	Ujung Bulu	9	0	9
3	Ujung Loe	1	12	13
4	Bontobahari	4	4	8
5	Bontotiro	1	12	13
6	Herlang	2	6	8
7	Kajang	2	17	19
8	Bulukumpa	3	14	17
9	Rilau Ale	2	13	15
10	Kindang	1	12	13
	Bulukumba	28	108	136

Tabel 2. Banyaknya Desa/Kelurahan tiap Kecamatan Kabupaten Bulukumba⁵

Lembaga teknis di Kabupaten Bulukumba diatur pada Peraturan Daerah No.9 Tahun 2011 tentang Perubahan atas perda No. 11 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga teknis daerah dan lembaga lain sebagai berikut :

⁴Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba, *Kabupaten Bulukumba dalam Angka 2013* (Bulukumba: BAPPEDA, 2013), h.16.

⁵Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba, *Kabupaten Bulukumba dalam Angka 2013* (Bulukumba: BAPPEDA, 2013), h. 17.

1. Inspektorat Kabupaten
2. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
3. Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah
4. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa
5. Badan Penelitian, Pengembangan, Perpustakaan dan Kearsipan
6. Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksanaan Penyuluh
7. Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana
8. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
9. Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Linmas
10. Kantor Lingkungan Hidup Daerah
11. Kantor RSUD H.A. Sultan Dg.Radja
12. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja
13. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

SKPD berbentuk dinas (Perda nomor 10 tahun 2008):

1. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga
2. Dinas Kesehatan
3. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi
4. Dinas Perhubungan, Telekomunikasi dan Informatika
5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
6. Dinas Bina Marga
7. Dinas Pengelolaan Sumberdaya Air
8. Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya
9. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

10. Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan, Perindustrian, Tambang.
11. Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura
12. Dinas Kelautan dan Perikanan
13. Dinas Kehutanan dan Perkebunan
14. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan
15. Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah⁶

B. Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh SKPD Bulukumba

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Selain itu pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau lazim disebut administrasi publik. Pelayanan ini diselenggarakan baik dalam upaya

⁶ BAPPEDA, *Profil Daerah Kabupaten Bulukumba*, (Bulukumba: BAPPEDA, 2014), h.2.

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sesuai dengan pasal 5 ayat 1 UU No 25 Tahun 2009 Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka penulis mengambil sampel penelitian dalam SKPD kabupaten bulukumba sesuai dengan ruang lingkup pelayanan publik, yaitu

1. Dinas koperasi, ukm, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan energi kabupaten bulukumba sebagai penyelenggara pelayanan barang publik.
2. Dinas Kesehatan (Puskesmas Caile) kabupaten bulukumba sebagai penyelenggara pelayanan jasa publik.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten bulukumba sebagai penyelenggara pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negaradan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negaradan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan

perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

Menurut Farida, BA (Kasubag umum dan Kepegawaian Dinas Koperasi, Perdagangan, Perindustrian, Pertambangan, dan Energi Kabupaten Bulukumba) yang menangani langsung pelayanan barang publik, bahwa Pelayanan publik di Dinas KP3E berjalan dengan baik yaitu pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang ada, dimana semua pelayanan perizinan dilaksanakan tidak ada yang melebihi 1 hari kecuali yang melibatkan instansi luar seperti penerbitan badan hukum koperasi.⁷

Kondisi barang publik yang diberikan oleh pemerintah tidaklah disertai dengan perawatan oleh pemerintah, akibatnya selain habisnya dana yang besar dalam membangun hal tersebut, namun juga mengganggu jalannya perekonomian, sebagai salah satu contoh, jalan raya, jalan raya sangatlah diperlukan oleh para pengusaha dalam memproduksi.

Pada dasarnya, penyediaan barang publik dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu yang terlibat langsung dan yang tidak terlibat langsung bagi perekonomian. Bagi Barang publik yang tidak terlibat langsung dalam perekonomian, karena butuh waktu atau proses yang lama untuk merasakan hasil atas kebijakan tersebut, seperti pada Sektor Kesehatan dan Pendidikan. Sektor Kesehatan: Rumah sakit, puskesmas, Sektor Pendidikan : Bangunan Sekolah, Perpustakaan Umum. Penyediaan barang publik berupa Infrastruktur yang terlibat langsung dalam perekonomian, seperti pembangunan pasar, baik tradisional atau

⁷Farida, Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas KP3E Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 26 Oktober 2015.

yang modern, pembangunan jalan buat transportasi bahan baku serta barang jadi bagi kegiatan perekonomian, pelabuhan dan bandara udara yang digunakan sebagai tempat ekspor dan impor. Penyediaan barang publik atas perekonomian sebuah negara sangatlah vital atau penting keberadaanya. Berbagai langkah harus diambil untuk mengurangi dan meminimalisir potensi penyimpangan dan pelanggaran. Besarnya angka belanja negara dalam pengadaan barang dan jasa sangat rentan korupsi.

Sedangkan Menurut Asmawati, S.Km (Kasubag Tata Usaha Dinas Kesehatan dalam hal ini PUSKESMAS Caile Kabupaten Bulukumba) yang menangani langsung pelayanan jasa, bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan sesuai peraturan pemerintah daerah dan SOP serta maklumat pelayanan yang disepakati antara lain : PERDA nomor 1 tahun 2014, Surat izin penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Surat edaran tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis.⁸

Gagasan *Reinventing Government* yang dicetuskan oleh David Osborne dan Ted Gaebler adalah gagasan mutakhir yang mengkritisi dan memperbaiki konsep-konsep dan teori-teori klasik untuk optimalisasi pelayanan publik. Gagasan-gagasan Osborne dan Gaebler tentang *Reinventing Government* mencakup 10 prinsip untuk mewirauasakan birokrasi dan mengoptimalisasi pelayanan publik. Adapun 10 prinsip tersebut adalah:

1. Pemerintahan katalis (Mengarahkan ketimbang mengayuh).

Artinya, jika pemerintahan diibaratkan sebagai perahu, maka peran pemerintah seharusnya sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu, bukannya sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak. Pemerintah entrepreneurial seharusnya lebih berkonsentrasi pada

⁸ Asmawati, Kasubag Tata Usaha Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 26 Oktober 2015.

pembuatan kebijakan-kebijakan strategis (*mengarahkan*) daripada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat teknis pelayanan (*mengayuh*).

2. Pemerintahan milik rakyat (Memberi wewenang ketimbang melayani).

Artinya, birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus diganti dengan menumbuhkan inisiatif dari mereka sendiri. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat.

3. Pemerintahan yang kompetitif (Menyuntikkan persaingan kedalam pemberian pelayanan).

Artinya, berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan resources pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah (organisasi publik), hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektifitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif.

4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi (Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan).

Artinya, pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukkan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut.

5. Pemerintahan yang berorientasi hasil (Membiayai hasil, bukan masukan)

Artinya, bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (*income*), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (*outcome*), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas.

6. Pemerintahan berorientasi pelanggan: (Memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi).

Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (*customer*), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para

pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain.

7. Pemerintahan wirausaha: (Menghasilkan ketimbang membelanjakan).

Artinya, sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut. Dengan melembagakan konsep *profit motif* dalam dunia publik, sebagai contoh menetapkan biaya untuk *public service* dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit.

8. Pemerintahan antisipatif: (Mencegah daripada mengobati).

Artinya, pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah. Misalnya, untuk menghadapi sakit, mereka mendanai perawatan kesehatan. Untuk menghadapi kejahatan, mereka mendanai lebih banyak polisi. Untuk memerangi kebakaran, mereka membeli lebih banyak truk pemadam kebakaran. Pola pemerintahan semacam ini harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. Misalnya, membangun sistem air dan pembuangan air kotor, untuk mencegah penyakit; dan membuat peraturan bangunan, untuk mencegah kebakaran.

9. Pemerintahan desentralisasi : (Dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja).

Artinya, pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar berbagai lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa, maka pemerintahan desentralisasi lah yang paling diperlukan.

10. Pemerintahan berorientasi pasar: (Mendongkrak perubahan melalui pasar).

Artinya, daripada beroperasi sebagai pemasok masal barang atau jasa tertentu, pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal padapasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Pemerintahan *entrepreneur* merespon perubahan lingkungan bukan dengan pendekatan tradisional lagi, seperti berusaha mengontrol lingkungan, tetapi lebih kepada strategi yang inovatif untuk membentuk lingkungan yang memungkinkan kekuatan pasar berlaku. Pasar di luar kontrol dari hanya institusi politik, sehingga strategi yang digunakan adalah membentuk lingkungan sehingga pasar dapat beroperasi dengan efisien dan menjamin kualitas hidup dan kesempatan ekonomi yang sama.⁹

Menurut Dra. A. Mulyati Nur, M.Pd. (Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba) yang menangani langsung pelayanan administratif dalam SKPD Bulukumba Bahwa sejauh ini pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat terbagi menjadi empat macam

⁹Ahmad Zaenal Fanani, "Optimalisasi Pelayanan publik , (Jakarta: SHI, 1994), h.29

pelayanan, yaitu : Pelayanan di kantor Disdukcapil, Pelayanan yang mendekati masyarakat dengan menggunakan sarana mobil unit pelayanan, Pelayanan melalui pembentukan UPT (Unit Pelaksana Teknis) di kecamatan melalui pengangkatan petugas registrasi di desa atau kelurahan, Pelayanan terpadu antara PA, KUA kecamatan dalam pelaksanaan iksbat nikahc (PA), Penerbitan buku nikah, dan Penerbitan Akta Kelahiran.¹⁰

Praktek pelayanan publik tidak terlepas dari praktek administrasi publik yang diaplikasi di banyak negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan *public services, public affairs (public interests and public needs), and distribution of public service equally*. Konsepsi pelayanan publik berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dan ilmu pengetahuan, dan dalam hal ini setidaknya ada 3 perspektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik yakni perspektif *Old Public Administration, New Public Management, and New Public Service*.

Dari perkembangan teori tersebut, konsep pelayanan publik sudah bergeser dan berkembang sedemikian rupa, sehingga esensi perubahannya sangat signifikan baik dalam tataran substansi maupun teknis. Sesungguhnya pelayanan publik sebagai bagian dari upaya-upaya mewujudkan *good governance*, dapat dilihat melalui 3 langkah strategis.

Pertama, interaksi antara Negara (yang diwakili pemerintah) dengan warganya, termasuk berbagai kelompok atau lembaga di luar pemerintah dalam pelayanan publik. Idealnya, interaksi tersebut memaksa pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya. Perubahan kualitas pelayanan, menjadi lebih baik atau lebih buruk, akan

¹⁰Mulyati Nur, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 5 Oktober 2015.

berdampak secara langsung kepada masyarakat dimana kehidupannya sehari-hari tergantung dari apa yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya.

Kedua, pelayanan publik merupakan ranah dimana prinsip-prinsip *good governance* dapat diartikulasikan dengan lebih baik. Sebagai contoh, aspek kelembagaan kualitas pelayanan publik dari prinsip-prinsip *good governance* adalah bagaimana interaksi antara pemerintah dengan warga negara atau dengan pasar, yaitu bagaimana keterlibatan aktor di luar pemerintah dapat memberi masukan, kritik atau respon terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Sementara, nilai-nilai *good governance* seperti efektifitas, efisiensi, non-diskriminatif, berkeadilan, berdaya tanggap tinggi dan akuntabilitas yang tinggi dapat direalisasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut menjadi mudah terlihat dan teraplikasikan pada pelayanan publik dalam kerangka *good governance*.

Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua kepentingan yang berada di dalam negara. Pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Nasib sebuah pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, tergantung dari pelayanan publik yang dibangun. Kepercayaan dan legitimasi kekuasaan mereka berasal dari pengguna layanan publik, yaitu masyarakat. Dalam iklim keterbukaan politik dan sistem pemilihan pemimpin secara langsung saat ini, masyarakat dapat menentukan pilihan dan dukungan kepada rezim yang mampu atau tidak mampu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Legitimasi kekuasaan saat ini ditentukan pada keberpihakan pemerintah kepada rakyatnya

secara langsung. Bentuk pelayanan yang buruk menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat atas sebuah rezim pemerintahan.

Cara-cara yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional adalah sebagai berikut¹¹:

- i. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya,
- ii. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customers,
- iii. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka,
- iv. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas,
- v. Menyediakan alternatif bila pengguna pelayanan tidak memiliki pilihan lain.

Oleh sebab itu, pelayanan publik harus dilakukan secara profesional sehingga mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut¹²:

- a) Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b) Sederhana, yaitu prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.

¹¹ Ahmad Zaenal Fanani, "Optimalisasi Pelayanan publik, (Jakarta: SHI, 1994), h.37.

¹² Ahmad Zaenal Fanani, "Optimalisasi Pelayanan publik, (Jakarta: SHI, 1994), h. 37.

- c) Transparan, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik tersebut.
- d) Efisiensi Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- e) Keterbukaan, berarti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
- f) Ketepatan waktu, Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g) Responsif, yaitu lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h) Adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur- unsur dasar sebagai berikut:

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.
- Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Apalagi saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahannya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang

diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

C. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh SKPD Kabupaten Bulukumba

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.¹³

Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :

- a. Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan,

¹³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara ,2002), h.88

- aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
 - c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
 - d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
 - e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya di lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus di lalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
 - f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
 - g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.¹⁴

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (baik pejabat maupun petugas). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki visi masa depan dapat menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. *Faktor kesadaran* mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan menunjukkan suatu keadaan

¹⁴Henry Mujiyanto, “Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2010”, Skripsi(Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Indonesia, 2010), h.25.

pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Moenir merumuskan bahwa kesadaran adalah “Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan”.¹⁵ Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Dalam suatu organisasi kehendak tersebut tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi. Sehingga proses pelayanan dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin tercermin dalam tingkah laku dan perbuatannya.

Organisasi merupakan sistem kegiatan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama mengarah pada tujuan bersama di bawah kewenangan dan kepemimpinan. Sondang P Siagian, memberi pengertian kepemimpinan sebagai kemampuan dan ketrampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain, terutama bawahannya, untuk berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif ia memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan

¹⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.89

organisasi.¹⁶ Kepemimpinan adalah proses mendorong dan membantu orang lain untuk bekerja dengan antusias mencapai tujuan.

Peran moral kepemimpinan dalam upaya membantu pelaksanaan pelayanan publik yang baik sangatlah besar, sebagaimana diungkapkan oleh Farida, BA., bahwa sikap aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat menunjang seluruh prinsip pemerintah sebagai pelayan bukan penguasa.¹⁷ Moral kepemimpinan pejabat publik untuk berbuat baik dalam pelayanan publik dan mematuhi norma hukum yang berlaku akan mewujudkan jati diri birokrasi dan pelayanan publik yang sejati.

Sikap moral pemimpin adalah sikap yang bertanggung jawab moral, berdasarkan otonomi, yang menuntut agar dirinya selalu bersikap kritis dan realistis. Sikap kritis tersebut perlu ditujukan kepada macam-macam kekuatan, kekuasaan dan otoritas yang terdapat di masyarakat. Dengan adanya sikap kritis dan kontrol sosial beserta sanksi-sanksi sosialnya, diharapkan dibangun pola hidup sejahtera yang lebih bebas dari penderitaan dan ketidak-adilan, untuk bisa hidup lebih bahagia.¹⁸

Masyarakat modern berkepentingan dengan kepemimpinan yang baik, dan mampu menuntun organisasi sesuai dengan asas-asas manajemen modern, sekaligus juga bersedia memberikan kesejahteraan dan kebahagiaan kepada bawahan dan masyarakat luas. Luasnya kegiatan manusia modern, dirasakan perlu

¹⁶Sondang P Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*, (Jakarta : CV. Haji Masagung, 1988), h.24.

¹⁷Farida, Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas KP3E Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 26 Oktober 2015.

¹⁸Wahyudi, *Etika administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 1992), hal.65

ada pemimpin-pemimpin yang efektif dan baik budi pekertinya. Dengan demikian kepemimpinan etis diperlukan dan penting dalam sebuah organisasi, karena memiliki alasan sebagai berikut:

1. Berguna untuk memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi atau membangun motivasi-motivasi kerja, dan mengemudikan organisasi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.
2. Menjalin jaringan-jaringan komunikasi yang baik, memberikan pengawasan yang efisien, dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan.
3. Menunjukkan kepemimpinan yang etis sebagai salah satu hal, penting untuk menunjukkan moral yang baik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan nilai-nilai, norma-norma, aturan-aturan yang berlaku, sehingga dijadikan panutan dan dapat diikuti oleh bawahan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Aturan merupakan perangkat yang amat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang apalagi dalam organisasi. Aturan harus dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya. Aturan organisasi akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja. Penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilakukan secara eksternal yaitu melalui respon kepuasan masyarakat. Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja

pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004.

Berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.¹⁹

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan terhadap masyarakat sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

1. Penetapan Standar Pelayanan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang

¹⁹Republik Indonesia, *Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.

telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP).

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal :

- Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;
- Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
- Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
- Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
- Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.

Untuk menjaga kepuasan pelanggan, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan,

kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu system, prosedur, dan metode. Sistem sebagai susunan atau rakitan atas sesuatu yang penting dan

saling berhubungan serta saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit namun utuh. Faktor organisasi sebagai suatu sistem merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan harus melekat didalam tubuh penyelenggara yaitu Satuan Perangkat kerja Daerah di Kabupaten Bulukumba. Agar organisasi sebagai sistem dapat berjalan perlu ada pembagian dalam hal organnya maupun tugas pekerjaannya sampai pada jenis pekerjaan yang paling kecil. Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan akan berhasil apabila terlebih dahulu dipahami hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satunya adalah ketidakpedulian aparatur pemerintah dalam penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan. Selain hal itu, ketidakberdayaan pegawai dalam penerapan sistem kualitas yang mengarah pada kepuasan total pelanggan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Menurut Dra. A. Mulyati Nur, M.Pd. (Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba) bahwa Seluruh pegawai, baik pejabat maupun tenaga operator yang bekerja dalam pelayanan administrasi publik harus profesional dibidangnya masing-masing.²⁰ Sejalan dengan itu, profesionalisme pegawai bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnyadengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya pegawai yang profesional tidak dapat dihindari oleh

²⁰Mulyati Nur, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 5 Oktober 2015.

pemerintah yang bertanggung jawab. Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasar prosedur. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (*intern*) maupun ke luar (*ekstern*), maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak di luar organisasi.

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sebaiknya, kedua fungsi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemerintah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan. Berbeda dengan organisasi privat, pengukuran kinerja organisasi publik sulit dilakukan karena belum menemukan alat ukur kinerja yang sesuai. Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. Stakeholders dari organisasi publik seringkali

memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbeda-beda.

4. Faktor pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan.

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi. Menurut Mangkunegara²¹ bahwa kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, dan motivasi kerja serta hasil kerja. Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi menunjukkan bahwa imbalan merupakan suatu faktor yang terpenting bagi orang. Karena yang terpenting bagi kebanyakan orang, maka masalah imbalan mengandung kekuatan mempengaruhi perilaku keanggotaan mereka dan prestasi mereka. Peningkatan prestasi kerja juga dipengaruhi oleh teori-teori motivasi yang menjurus kepada pemuasan kebutuhan dan faktor-faktor lain yang berhubungan. Hal ini mengasumsikan bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memotivasi anggota-anggota organisasi melalui berbagai cara seperti

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), h.84.

pemenuhan kebutuhan mereka terhadap uang, status, keberhasilan, dan kondisi kerja. Sumberdaya manusia merupakan asset organisasi yang paling vital, sebagai pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir suatu produk/jasa. Salah satu konsep untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemberdayaan sumber daya manusia (*empowerment*). Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam institusi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Di pemerintahan seringkali menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja sementara masyarakat pengguna jasa lebih suka menggunakan kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja. Tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik,²² yakni :

1. Responsivitas (*responsiveness*) : menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian responsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*): pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit atau eksplisit.

²²Henry Mujiyanto, “Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2010”, Skripsi(Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Indonesia, 2010), h.27

Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

3. Akuntabilitas (*accountability*): menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Data akuntabilitas dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti penilaian dari wakil rakyat, para pejabat politis, dan oleh masyarakat. Mekanisme tata kerja adalah sesuatu yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan membentuk satuan tersebut. Mekanisme dapat mengacu pada barang, aturan, organisasi, perilaku dan sebagainya.

Mekanisme tata kerja adalah sesuatu yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan membentuk satuan tersebut. Mekanisme dapat mengacu pada barang, aturan, organisasi, perilaku dan sebagainya. Mekanisme tata kerja akan sangat bermanfaat bagi organisasi dalam hal membantu dalam koordinasi dan integrasi kerja, dan membantu memonitor kerja organisasi, sehingga dapat diketahui apakah suatu kegiatan dapat berjalan baik atau buruk..

Unsur-unsur penting dalam mekanisme tata kerja meliputi; prosedur kebijakan, agenda, pertemuan formal, aktivitas dan tersedianya sarana atau alat yang mungkin ditemukan untuk membantu orang-orang untuk bekerja sama; dan penemuan, kreativitas pegawai secara spontan untuk memecahkan permasalahan dalam bekerja. Berdasarkan pada uraian di atas, pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana bila dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian ke luar (eksternal) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi.

5. Faktor keterampilan petugas

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang bersentuhan langsung atas baik-buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Dalam pekerjaan keterampilan dapat dipelajari dengan latihan, maka pegawai setengah terampil mempunyai kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan itu dengan sangat memuaskan setelah suatu masa latihan. Filipo dalam Hasibuan mendefinisikan pendidikan dan pelatihan sebagai berikut: “pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sedangkan pelatihan adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu” (2002:69).²³ Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pemahaman secara implicit. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, serta menjadikannya efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi,

²³Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Grafika, 2002), h.69.

empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunersi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan.

Kinerja atau juga disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian Hasil. Admosudirdjo mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan pekerjaan. Dengan demikian, kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugastugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan.²⁴

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama sekali atau tidak sesuai dengan harapan (*expectation*) pelanggan, maka di mata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek. Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah:

²⁴Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), h.23.

(1). Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima pelanggan karena menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media. Di samping *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri;

(2). Keinginan Pribadi dan Pelanggan (*personal needs*), kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis;

(3). Pengalaman masa lalu (*past experience*), meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

(4). Komunikasi External (*external communication*), pemberi layanan juga memainkan peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan.

6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan pada satuan kerja perangkat daerah bulukumba harus memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Terkait sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan dalam Satuan kerja perangkat daerah kabupaten bulukumba maka dilakukanlah penelitian di beberapa instansi yang menangani langsung pelayanan publik tentang bagaimana ketesediaan sarana pelayanan yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Farida, BA bahwa sarana pelayanan yang ada di Dinas KP3E kabupaten bulukumba cukup memadai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.²⁵ Hal ini dibuktikan dengan beberapa dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti atau penulis. Berbeda dengan Dra.A.Mulyati Nur, M.pd Selaku Kadis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa Sarana yang terdapat pada kantor tersebut belum memadai diakibatkan kantor yang digunakan sampai sekarang masih berstatus pinjaman dan lahan parkir yang sangat sempit.²⁶

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada Pasal 25 UU no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau

²⁵Farida, Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas KP3E Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 26 Oktober 2015.

²⁶Mulyati Nur, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Wawancara, Bulukumba, 5 Oktober 2015.

penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhansarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan. (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana. (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.²⁷

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pada Pasal 28 UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka. (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik. (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan

²⁷Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 25.

memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan. (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.²⁸



²⁸Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 28.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan terkait Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap SKPD Kabupaten Bulukumba. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik oleh SKPD Bulukumba sebagaimana dengan ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum seutuhnya terlaksana dikarenakan standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini dapat dilihat dari pembahasan pada bab sebelumnya tentang prinsip dan cara dalam mengoptimalkan pelayanan publik di dalam pemerintahan. Kemudian didalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional sehingga masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitas. Pelayanan publik yang profesional yaitu pelayanan publik yang berakuntabilitas dan beresponsibilitas dalam pemberian pelayanan oleh Aparatur pemerintah.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh SKPD Bulukumba berdasarkan hasil penelitian :
 - 1) Faktor kesadaran pejabat dan petugas yang didalam pelayanan publik.

- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana kegiatan.
- 5) Faktor keterampilan petugas .
- 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kreadibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan terhadap masyarakat sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien.

B. Implikasi Penelitian

1. Melihat persepsi aparat pemerintah daerah dalam tugas pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di SKPD Bulukumba dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Maraghi, Ahmad Musthafa. *Tafsir Al-Maraghi Juz 5*. Semarang: CV. Toha Putra, 1986.
- Anderson, James E. *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1984.
- Anderson, James E. *Public Policy Making: An Introduction*. Boston: Houghton Mifflin Company, 1994.
- Badudu, J.S, dkk. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba. *Kabupaten Bulukumba dalam Angka 2013*. Bulukumba: BAPPEDA, 2013.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba. *Profil Daerah Kabupaten Bulukumba*. Bulukumba: BAPPEDA, 2014.
- Fanani, Ahmad Zaenal. *Optimalisasi Pelayanan publik*. Jakarta: SHI, 1994.
- Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grafika, 2002.
- Hamka, Buya. *Tafsir Al-Azhar Juz V*. Jakarta: Pustaka Panjimas, 2005.
- Hornby, AS. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press, 1995.
- Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Edisi II; Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Terjemah Tafsiriyah*. Cet. IV; Yogyakarta: Ma'had Nabawi, 2013.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Lembaga Administrasi Negara. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN, 2003.

- Mangkanegara Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remajarosda Karya, 2004.
- Makhfudz. *Hukum Administasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara , 2002.
- Mujiyanto, Henry. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik tahun 2010*. Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Indonesia, 2010.
- Prajudi, Atmosudirdjo. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Republik Indonesia. Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. *Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014.
- Shihab, Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Siagani, P Sondang. *Organsiasi, Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta : CV.Haji Masagung, 1988.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Soekamto, Soerjono. *Efektivitas Hukum Dan Penerapan Sanksi*. Bandung: CV. Ramadja Karya, 1988.
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. 2002.
- Wahyudi. *Etika administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers, 1992.
- Winarno, Budi. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo, 2007.

RIWAYAT HIDUP



Amal Syahrul Rahman, lahir di Bulukumba 23 Februari 1993. Anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan Muh. Djufri, BA dan Suriati. Mempunyai dua adik perempuan Asmariah Nur Rahmah dan Asralia Nur Rahmah. Mempunyai dua kakak Amaliah Nur Rahmah dan Akmal Kaherul Rahmat. Bertempat tinggal di Jl. Damai kompleks kampus unhas. Pernah bersekolah di sekolah dasar di SDN 3 Kasimpureng Bulukumba, di MTs PP Babul Khaer Bulukumba, di SMA Neg. 1 Bulukumba. Kuliah di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2011 jurusan Ilmu Hukum dan dapat yudisium Sarjana Hukum atau S.H pada tanggal 30 November 2016, dengan masa pendidikan 4 tahun 1 bulan 18 hari di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar di Samata Gowa dengan judul skripsi **Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah di Bulukumba**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

L

A

m

p

j

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

A

w

P

E

R

S

U

R

A

T

A

N



و

و

و

و

و

و

و

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALA UDDIN
M A K A S S A R

و

و

و





